

## INFORME UAI N° 07-19 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA Normas Generales de Control Interno

### CONTENIDO

<b>INFORME EJECUTIVO .....</b>	<b>I</b>
<b>INFORME ANALÍTICO .....</b>	<b>1</b>
<b>I.- Objeto .....</b>	<b>1</b>
<b>II.- Alcance .....</b>	<b>1</b>
<b>III.- Comentarios y consideraciones .....</b>	<b>1</b>
<b>III.1.- Normativa de APLICACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>III.2.- Tareas realizadas .....</b>	<b>1</b>
<b>III.3.- Consideraciones generales .....</b>	<b>2</b>
<b>III.4.- Objetivos de Control .....</b>	<b>3</b>
<b>III.5.- Análisis realizado .....</b>	<b>3</b>
<b>III.6.- Regularización de observaciones anteriores .....</b>	<b>6</b>
<b>IV.- Observaciones .....</b>	<b>6</b>
<b>V.- Recomendaciones .....</b>	<b>6</b>
<b>VI.- Opinión del Auditado .....</b>	<b>6</b>
<b>VII.- Conclusión.....</b>	<b>6</b>

## **INFORME UAI N° 07-19 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

### **Normas Generales de Control Interno**

#### **INFORME EJECUTIVO**

#### **I.- OBJETO**

Realizar un relevamiento del estado de situación de la aplicación de las “Normas Generales de Control Interno para el Sector Público Nacional” establecidas mediante la Resolución N° 172/2014 de la Sindicatura General de la Nación (SGN).

#### **II.- ALCANCE**

El informe presenta el análisis realizado, basado en el cuestionario de control, confeccionado por la Gerencia Normativa y Planeamiento Estratégico (GNyPE) de SIGEN, provisto junto con el Instructivo de Trabajo N° 4/2015 de la citada gerencia. Dicho instructivo constituye una herramienta para guiar y organizar las actividades de control en base a las Normas Generales de Control Interno aprobadas por la Resolución SGN N° 172/2014.

En el actual período el análisis se enfoca en el Componente de Control Interno N° 3 “Actividades de Control”, y particularmente en el Principio N° 11: Definición e implementación de controles sobre la tecnología.

Se utilizará la información obtenida de la documentación relacionada, como así también los antecedentes de informes anteriores, tanto de la SIGEN como de esta Unidad.

Las tareas realizadas se llevaron a cabo durante los meses de Junio y Julio de 2019.

#### **III.- COMENTARIOS Y CONSIDERACIONES**

No se realizan nuevas observaciones.

#### **IV.- OBSERVACIONES**

En el presente informe no surgen observaciones a formular.

#### **V.- RECOMENDACIONES**



ENTE NACIONAL REGULADOR  
DE LA ELECTRICIDAD

“2019 - Año de la Exportación”

No hay recomendaciones para formular.

## VI.- OPINIÓN DEL AUDITADO

Se detalla en el Informe Analítico.

## VII.- CONCLUSIÓN

Con la revisión practicada, se entiende que se ha cumplido con lo dispuesto en las “Normas Generales de Control Interno para el Sector Público Nacional” establecidas mediante la Resolución N° 172/2014 de la Sindicatura General de la Nación (SGN).

Lic. MONICA PASCUAL  
AUDITOR  
ENTE NACIONAL REGULADOR de la ELECTRICIDAD

## INFORME UAI N° 07-19 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA Normas Generales de Control Interno

### INFORME ANALITICO

#### I.- OBJETO

Realizar un relevamiento del estado de situación de la aplicación de las “Normas Generales de Control Interno para el Sector Público Nacional” establecidas mediante la Resolución N° 172/2014 de la Sindicatura General de la Nación (SGN).

#### II.- ALCANCE

El informe presenta el análisis realizado, basado en el cuestionario de control, confeccionado por la Gerencia Normativa y Planeamiento Estratégico (GNyPE) de SIGEN, provisto junto con el Instructivo de Trabajo N° 4/2015 de la citada gerencia. Dicho instructivo constituye una herramienta para guiar y organizar las actividades de control en base a las Normas Generales de Control Interno aprobadas por la Resolución SGN N° 172/2014.

En el actual período el análisis se enfoca en el Componente de Control Interno N° 3 “Actividades de Control”, y particularmente en el Principio N° 11: Definición e implementación de controles sobre la tecnología.

Se utilizará la información obtenida de la documentación relacionada, como así también los antecedentes de informes anteriores, tanto de la SIGEN como de esta Unidad.

Las tareas realizadas se llevaron a cabo durante los meses de Junio y Julio de 2019.

#### III.- COMENTARIOS Y CONSIDERACIONES

##### III.1.- Normativa de Aplicación

- ✓ **Resolución N° 152/2002 SGN:** Normas de Auditoría Interna Gubernamental.
- ✓ **Resolución N° 172/2014 SGN:** Normas Generales de Control Interno.
- ✓ **Instructivo de Trabajo N° 4/2015 GNyPE** de la Sindicatura General de la Nación.

##### III.2.- Tareas realizadas.

El trabajo fue desarrollado considerando los temas incluidos en:

- ✓ Instructivo de Trabajo N° 4/2015 GNyPE “Normas Generales de Control Interno para el Sector Público Nacional”, Componente de Control Interno N° 3 “Actividades de Control”, y particularmente en el Principio N° 11: Definición e implementación de controles sobre la tecnología, basado en la Resolución SIGEN N° 172/2014.

En tal sentido, se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Búsqueda de antecedentes de cuestionarios propuestos por SIGEN para el relevamiento del estado del control interno.
- ✓ Consulta a la base de Datos Documentación del ENRE en Biblioteca y normativa a la que tiene acceso la UAI, e impresión de documentación recolectada como soporte a los papeles de trabajo, para que sea incluida en el legajo de la presente auditoría.
- ✓ Documentación de las tareas realizadas obteniendo evidencia que fundamente las consideraciones planteadas.
- ✓ Elaboración del Informe.

### III.3.- Consideraciones generales.

A continuación, se transcribe en cursiva parte de Resolución SGN N° 172/2014.

#### *Definición de control interno*

*“El control interno es un proceso llevado a cabo por las autoridades superiores y el resto del personal de la entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos organizacionales –tanto en relación con la gestión operativa, con la generación de información y con el cumplimiento de la normativa-.*

*De este modo el control interno apunta al logro de los objetivos, considerando que los mismos presentan tres aspectos desde los cuales deben ser abordados:*

- ✓ *La gestión operativa, es decir, los propósitos operativos que se determinan para la gestión, como por ejemplo completar una obra o atender determinada cantidad de trámites;*
- ✓ *La generación de información, -información contable, presupuestaria, reportes internos y externos, a generar de manera confiable y oportuna-.*
- ✓ *El cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables.*

*Un sistema de control interno efectivo proporciona una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la organización considerando estos tres aspectos. Este nivel de seguridad es “razonable” y no absoluto ya que pueden producirse acontecimientos o situaciones que redunden en que una organización no alcance sus objetivos (Ej.: si se aplica un deficiente criterio profesional, malas decisiones, fallos humanos o errores, connivencia para eludir los controles, acontecimientos externos, etc.). En tal sentido, el control interno permite reducir a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar los objetivos, para lo cual es necesario implementar medidas alineadas con los 17 Principios –agrupados en cinco Componentes- que deben funcionar de “forma interrelacionada”.*

### *Componente del Control Interno 3: Actividades de Control*

*“El tercer Componente “Actividades de Control” abarca las acciones establecidas por las autoridades mediante políticas y procedimientos, orientadas a reducir los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la organización. Las actividades de control son llevadas a cabo por todas las áreas de la organización, a través de los procesos y la tecnología que les da soporte. Las actividades de control pueden ser preventivas o detectivas, abarcando diversas modalidades tanto manuales como automatizadas, por ejemplo, autorizaciones, aprobaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño, entre otros. Entre estos controles, merece especial mención el control de la adecuada separación de funciones”.*

El presente componente, se encuentra conformado por los siguientes tres (3) principios:

- ✓ *Principio 10: Definición e implementación de actividades de control.*
- ✓ *Principio 11: Definición e implementación de controles sobre la tecnología.*
- ✓ *Principio 12: Políticas y procedimientos.*

#### **III.4.- Objetivos de Control.**

Se señala que los objetivos de control del presente informe de Auditoría Interna, se conforman por las normas establecidas en el *Principio 11: Definición e implementación de controles sobre la tecnología*, detalladas en el Instructivo de Trabajo N° 4/2015 GNyPE de SIGEN.

#### **III.5.- Análisis realizado.**

A continuación, se describe una síntesis del análisis efectuado previo a la elaboración del informe de auditoría.

Con motivo de la realización del presente proyecto, se remitió al Área de Sistemas de Información (ASI) por mail el cuestionario propuesto y se llevaron adelante reuniones para relevar la situación actual de los controles mencionados en el cuestionario.

Por otra parte, se revisaron los antecedentes correspondientes a informes anteriores de esta Unidad relacionados con el tema tratado, y otra documentación.

Para una mejor lectura de los temas, se seguirá el orden propuesto por la Resolución N° 172/2014 SGN, cuyos textos se transcriben en cursiva.

### **Componente de Control Interno N° 3 Actividades de Control**

#### ***Principio N° 11: Definición e implementación de controles sobre la tecnología.***

*La organización debe definir e implementar controles sobre la tecnología que se utiliza en las actividades llevadas a cabo para el logro de los objetivos.*

**11.1.** *Las autoridades deben definir el nivel del soporte tecnológico que se brindará a la gestión de las actividades, asegurando el alineamiento de la estrategia tecnológica a los objetivos organizacionales.*

Si bien el Área de Sistemas de Información (ASI) del ENRE cuenta con un Plan Estratégico 2018-2019 aprobado por el Área (PETIC), según consta en la base de datos de documentación de la misma, actualmente el Organismo no cuenta con un Plan Estratégico vigente, lo cual dificulta alinear la estrategia de Sistemas a la del ENRE. Cabe mencionar que el ENRE se encuentra en un momento de profunda transformación institucional. (Traspaso de funciones al EMSE – 07/2019).

A continuación, se detallan los procedimientos, políticas y guías aprobados por el Directorio referidos a tecnología de la información:

- Resolución ENRE N° 517/2006: Aprueba Política de Seguridad de la Información.
- Disposición ENRE N° 45/2010: Política de Seguridad Navegación Web.
- Disposición ENRE N° 44/2010: Política de Buen Uso del Correo Electrónico.
- Disposición ENRE N° 117/2010: Procedimiento Mesa de Ayuda.
- Disposición ENRE N° 47/2012: Guía de Administración de Proyectos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC'S).
- Disposición ENRE N° 8/2013: Guía para el Desarrollo del Software.
- Disposición ENRE N° 39/2013: Política de Costos de la Calidad del Software.
- Disposición ENRE N° 74/2013: Procedimiento para Desarrollo de Software.
- Disposición ENRE N° 63/2013: Política de Control de Accesos.
- Disposición ENRE N° 76/2014: Procedimiento para la Revisión y Control de la Asignación de Derechos de Acceso a Sistemas y Servicios de Información.
- Disposición ENRE N° 54/2015: Procedimiento para Detección de Actividades No Autorizadas en Acceso a Sistemas y a Servicios de Información.
- Disposición ENRE N° 56/2015: Guía para la Formulación de Indicadores de Desempeño para la Aplicación de Recursos de Tecnología de la Información.
- Disposición ENRE N° 62/2015: Política para la Mejora de Desempeño en la Aplicación de Tecnología de la Información.
- Resolución ENRE N° 122/2018: Establece adecuar la Política de Seguridad de la Información del ENRE a la Disposición ONTI N° 1/2015.

**11.2.** *Se deben definir e implementar controles sobre la tecnología, considerando el grado en que la ejecución de las actividades organizacionales depende de la misma y los riesgos que puedan afectarla.*

Desde 2006 se han desarrollado auditorías de sistemas basadas inicialmente en la resolución SIGEN N° 48/05, la Disposición ONTI N° 06/2005 y siguientes, y las recomendaciones surgidas de los informes se han ido implementando. Asimismo, se han ido elaborando procedimientos que acompañan los controles tal como se describen en el punto anterior.

Por otra parte, se han implementado mejoras en los controles. Actualmente se encuentra en desarrollo un conjunto de procedimientos que acompañan a dichos controles, los que a continuación se detallan:

- EX – 2018 – 53176080: Procedimiento para pasar un Sistema de Información a Producción.
- EX – 2019 – 00675056: Procedimiento para tramitación de permisos de accesos.
- EX – 2019 – 64228848: Procedimiento para administrar problemas.
- EX – 2019 – 62393460: Procedimiento para administrar cambios.

- EX – 2019 – 59182882: Procedimiento para administrar incidentes.
- EX – 2019 – 54608199: Procedimiento para monitoreo y revisión de eventos.

**11.3.** *La seguridad de la información debe ser gestionada en todos los niveles organizacionales en base a una política y procedimientos específicos que consideren las necesidades operativas o que apunten a alcanzar los siguientes objetivos para la información:*

- ✓ *Confidencialidad: Se garantiza que la información sea accesible sólo a aquellas personas autorizadas a tener acceso a la misma.*
- ✓ *Integridad: Se salvaguarda la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento.*
- ✓ *Disponibilidad: Se garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los recursos relacionados con la misma, toda vez que lo requieran.*

La Política de Seguridad de la Información del ENRE fue aprobada por Resolución N° 517/06 y actualizada por Resolución ENRE N° 122/2018.

En los puntos 11.1 y 11.2, se detallan los procedimientos específicos del área, que incluyen los correspondientes a Seguridad Informática, en particular los relacionados con control de accesos.

La política de Seguridad de la Información (PSI) abarca todo el ENRE, y dicha cualidad se encuentra expresada en la misma.

El área cuenta con instructivos para la realización de los procesos de backup, y el procedimiento respectivo está en elaboración, lo cual aporta a la disponibilidad e integridad de la información.

**11.4.** *En el marco de la gestión de la seguridad de la información, deben implementarse controles de acceso sobre todos los recursos de la organización, considerando los controles de separación de funciones y las definiciones de la política de seguridad en relación a la clasificación de la información.*

Por Disposición ENRE N° 63/2013 se aprobó la Política de Control de Accesos.

Y por Disposición ENRE N° 76/2014, se aprobó el Procedimiento para la Revisión y Control de la Asignación de Derechos de Acceso a Sistemas y Servicios de Información.

**11.5.** *Deben establecerse controles sobre las adquisiciones, incorporaciones y cambios a la tecnología –equipos, sistemas, soluciones integrales, etc.-, los cuales deben responder a la estrategia organizacional definida para el logro de los objetivos. Debe implementarse un procedimiento de control de cambios sobre los sistemas o tecnologías utilizadas.*

El presupuesto anual de Tecnología de la Información (TI), se elabora con las pautas impartidas por el Departamento de Administración y la posterior aprobación del Directorio. Asimismo, las compras requieren de autorizaciones tramitadas con los Estándares Técnicos de la Administración Pública (ETAPS) de la Oficina nacional de Tecnologías Informáticas (ONTI), de acuerdo a la normativa vigente

El Área de Sistemas cuenta con un Plan Estratégico vigente, que incluye los proyectos de adquisiciones de equipos y sistemas.

Por otra parte, en el Expte. EX-2019-62393460, se tramita el Procedimiento para administrar cambios.



### III.6.- Regularización de observaciones anteriores

De acuerdo a la consulta realizada en el Sistema de Seguimiento de Informes y Observaciones (SISIO) de SIGEN, no se han encontrado observaciones con su estado en trámite, referidas a Normas Generales de Control Interno.

### IV.- OBSERVACIONES

No se realizan nuevas observaciones.

### V.- RECOMENDACIONES

No hay recomendaciones para formular.

### VI.- OPINIÓN DEL AUDITADO

Como es habitual, previo a la emisión del informe definitivo, se solicitó la opinión del auditado al Área de Sistemas de Información (ASI) mediante el Memorándum ME-2019-70364665-APN-UAI#ENRE junto con el envío del Informe Preliminar.

El ASI remitió por medio de su Memorándum ME-2019-70393300-APN-SI#ENRE su opinión, en la cual indica que no tiene objeciones al informe presentado por esta Auditoría.

### VII.- CONCLUSIÓN

Con la revisión practicada, se entiende que se ha cumplido con lo dispuesto en las “Normas Generales de Control Interno para el Sector Público Nacional” establecidas mediante la Resolución N° 172/2014 de la Sindicatura General de la Nación (SGN).



Lic. MONICA PASCUAL  
AUDITOR  
ENTE NACIONAL REGULADOR de la ELECTRICIDAD



ENTE NACIONAL REGULADOR  
DE LA ELECTRICIDAD

“2019 - Año de la Exportación”

#### INSTRUCTIVO DE TRABAJO N° 4 /2015-GNyPE

Normas Generales de Control Interno para el Sector Público Nacional - Resolución N° 172/2014 SIGEN

Organización: ENRE

Fecha: 2018

ASPECTO A VERIFICAR		Nivel de Madurez/ Prioridad	CUMPLE				COMENTARIOS Y REFERENCIA A PAPELES DE TRABAJO
		1-2-3-4	Si	No	Parc.	N/A	
COMPONENTE DEL CONTROL INTERNO 3: ACTIVIDADES DE CONTROL							
Principio 11. Definición e implementación de controles sobre la tecnología: La organización debe definir e implementar controles sobre la tecnología que se utiliza en las actividades llevadas a cabo para el logro de los objetivos.							
11.1	11.1.a. La estrategia tecnológica ¿se encuentra alineada con los objetivos organizacionales?	2			Parc.		Si bien el Área de Sistemas de Información (ASI) del ENRE cuenta con un Plan Estratégico 2018-2019 aprobado por el Área (PETIC), según consta en la base de datos de documentación del Área, actualmente el Organismo no cuenta con un Plan Estratégico vigente, lo cual dificulta alinear la estrategia de Sistemas a la del ENRE. Cabe mencionar que el ENRE se encuentra en un momento de profunda transformación institucional.(Traspaso de funciones a EMSE – 07/2019).



ASPECTO A VERIFICAR		Nivel de Madurez/ Prioridad	CUMPLE				COMENTARIOS Y REFERENCIA A PAPELES DE TRABAJO
		1-2-3-4	Sí	No	Parc.	N/A	
	11.1.b. ¿Las autoridades han definido el nivel de soporte tecnológico que se brindará a la gestión de las actividades (mediante documentación formal)?		Sí				Ver normativa y procedimientos aprobados. (a)
11.2	11.2.a. ¿Se han definido e implementado controles sobre la tecnología?	1	Sí				Desde 2006 se han desarrollado auditorías de sistemas basadas inicialmente en la resolución SIGEN N° 48/05, la Disposición ONTI 06/2005 y siguientes. Y las recomendaciones surgidas de los informes se han ido implementando. Asimismo, se han ido desarrollando procedimientos que acompañan los controles tal como se describen en el punto anterior.
	11.2.b. Los controles implementados sobre la TI ¿guardan una relación razonable con el grado en que la ejecución de actividades organizacionales depende de la misma y los riesgos que pueden afectarla?		Sí				Se han ido desarrollando mejoras en los controles. Actualmente se encuentran en desarrollo un conjunto de procedimientos que acompañan a dichos controles. Detallados en (b).
11.3	11.3.a. La organización ¿dispone de una política de seguridad de la información?	1	Sí				La Política de Seguridad de la Información del ENRE fue aprobada por Resolución N° 517/06 y actualizada por Resolución ENRE N° 122/2018.
	11.3.b. En relación a la política ¿se han definido e implementado procedimientos específicos sobre las acciones que se llevan a cabo en relación con la seguridad de la información?		Sí				En los puntos 11.1.b y 11.2.b, se detallan los procedimientos específicos del área, que incluyen los correspondientes a Seguridad Informática.
	11.3.c. La política y los procedimientos de seguridad de la información ¿tienen alcance sobre todos los niveles organizacionales?		Sí				Sí, PSI abarca todo el ENRE, y se encuentra expresado en la misma.



ASPECTO A VERIFICAR		Nivel de Madurez/ Prioridad	CUMPLE				COMENTARIOS Y REFERENCIA A PAPELES DE TRABAJO
		1-2-3-4	Sí	No	Parc.	N/A	
11.3.d. La política y procedimientos de seguridad de la información ¿consideran las necesidades operativas y los controles necesarios para asegurar los siguientes objetivos para la información:							
	• confidencialidad (que la información sea accesible sólo a aquellas personas autorizadas a tener acceso a la misma)?		Sí				Ver respuesta al punto 11.4.
	• integridad (se salvaguarda la exactitud y totalidad de la información)?		Sí				El área cuenta con instructivos para la realización de los procesos de backup, y el procedimiento respectivo está en elaboración
	• disponibilidad (que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los recursos)?		Sí				Ver respuesta al punto 11.4.
11.4	En el marco de la gestión de la seguridad de la información:	2					
	¿Se han implementado controles de acceso sobre todos los recursos de la organización, considerando los controles de separación de funciones y las definiciones de la política de seguridad en relación a la clasificación de la información?		Sí				Por Disposición ENRE N° 63/2013 se aprobó la Política de Control de Accesos. Y por Disposición ENRE N° 76/2014, se aprobó el Procedimiento para la Revisión y Control de la Asignación de Derechos de Acceso a Sistemas y Servicios de Información.
11.5	11.5.a. ¿Se han establecido controles sobre las adquisiciones, incorporaciones y cambios a la tecnología tales como equipos, sistemas, soluciones integrales, etc.?	2	Sí				Presupuesto anual con aprobación por parte de administración y directorio. Las compras pasan por autorizaciones de ETAPS ONTI, de acuerdo a la normativa vigente



ASPECTO A VERIFICAR		Nivel de Madurez/ Prioridad	CUMPLE				COMENTARIOS Y REFERENCIA A PAPELES DE TRABAJO
			Si	No	Parc.	N/A	
11.5.b. ¿Se controla que las adquisiciones, incorporaciones y cambios a la tecnología respondan a la estrategia organizacional definida para el logro de los objetivos?			Sí				El Área de Sistemas cuenta con un Plan Estratégico vigente, que incluye los proyectos.
11.5.c. ¿Se implementó un procedimiento de control de cambios sobre los sistemas o tecnologías utilizadas?			Sí				En el Expte EX-2019-62393460, se tramita el Procedimiento para administrar cambios y se ha implementado el proceso.

(a) Normativa y procedimientos aprobados: A continuación, se detallan los procedimientos, políticas y guías aprobados por el Directorio:

- Disposición ENRE N° 45/2010: Política de Seguridad Navegación Web.
- Disposición ENRE N° 44/2010: Política de Buen Uso del Correo Electrónico.
- Disposición ENRE N° 117/2010: Procedimiento Mesa de Ayuda.
- Disposición ENRE N° 47/2012: Guía de Administración de Proyectos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC'S).
- Disposición ENRE N° 8/2013: Guía para el Desarrollo del Software.
- Disposición ENRE N° 39/2013: Política de Costos de la Calidad del Software.
- Disposición ENRE N° 74/2013: Procedimiento para Desarrollo de Software.
- Disposición ENRE N° 63/2013: Política de Control de Accesos.
- Disposición ENRE N° 76/2014: Procedimiento para la Revisión y Control de la Asignación de Derechos de Acceso a Sistemas y Servicios de Información.
- Disposición ENRE N° 54/2015: Procedimiento para Detección de Actividades No Autorizadas en Acceso a Sistemas y a Servicios de Información.
- Disposición ENRE N° 56/2015: Guía para la Formulación de Indicadores de Desempeño para la Aplicación de Recursos de Tecnología de la Información.
- Disposición ENRE N° 62/2015: Política para la Mejora de Desempeño en la Aplicación de Tecnología de la Información.



ENTE NACIONAL REGULADOR  
DE LA ELECTRICIDAD

“2019 - Año de la Exportación”

- Resolución ENRE N° 517/2006: Aprueba Política de Seguridad de la Información.
- Resolución ENRE N° 122/2018: establece adecuar la Política de Seguridad de la Información del ENRE a la Disposición ONTI N° 1/2015.

(b) Procedimientos en desarrollo:

- EX – 2018 – 53176080: Procedimiento para pasar un Sistema de Información a Producción.
- EX – 2019 – 00675056: Procedimiento para tramitación de permisos de accesos.
- EX – 2019 – 64228848: Procedimiento para administrar problemas.
- EX – 2019 – 62393460: Procedimiento para administrar cambios.
- EX – 2019 – 59182882: Procedimiento para administrar incidentes.
- EX – 2019 – 54608199: Procedimiento para monitoreo y revisión de eventos.